



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio  
de odontología del centro materno infantil Zapallal  
Puente Piedra Lima -Perú, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Aida Saavedra Huaylla

**ASESOR:**

Mg. Maria Jesus Lopez Vega

**SECCIÓN**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los servicios de la salud

**PERU – 2016**

## **Página del jurado**

.....  
Dr. Joaquín Vertíz Osoreo

Presidente

.....  
Mg. Jannett Maribel Flores Ibarra

Secretario

.....  
Mg. Danilo Sánchez Coronel

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por haberme llenado de sabiduría, luz y voluntad para emprender y culminar mis estudios.

A mis padres Don Camilo Saavedra Medina y Doña Aida Huaylla Olivares por ser siempre la guía que me impulso a lograr mis metas y por la confianza depositada. Dios bendiga a mis padres, los amo y este triunfo es de ustedes.

A mi esposo y compañero de toda la vida Raul Ventura Castillo.

A mi hijos Julissa, Brenda y Ricardo.

### **Agradecimiento**

Al Director de la Red de Salud Lima Norte IV y al Médico jefe del Centro Materno infantil Zapallal, por brindarme las facilidades para la aplicación de la encuesta que esta investigación requiere.

A la Universidad Cesar Vallejo por transmitir los conocimientos necesarios que me permitieron cumplir con esta meta en mi Carrera profesional.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, AIDA SAAVEDRA HUAYLLA estudiante del Programa. Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 21515058 con la tesis titulada “Satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Odontología del Centro materno infantil Zapallal Puente Piedra periodo enero a marzo 2015”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Marzo de 2015

Aida Saavedra Huaylla

DNI:21515058

## **Presentación**

Señores jurados la presente tesis titulada “Satisfacción del Usuario externo atendido en el servicio de Odontología del Centro materno infantil Zapallal Puente Piedra Lima -Perú ,2015 en el periodo enero a marzo del 2015, tiene la finalidad de conocer las expectativa y satisfacción del usuario que acude para una atención y medir la calidad de atención en servicio de odontología del centro materno infantil Zapallal

Con el trabajo de investigación realizado estamos convencidos que la cantidad no es suficiente para alcanzar las metas, lo más importante es brindar una atención efectiva y lograr el impacto deseado en términos de salud.

Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro materno infantil Zapallal Puente Piedra Lima 2015.

## Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción	15
1.1 Antecedentes	17
1.1.1 Antecedentes Internacionales	17
1.1.2 Antecedentes Nacionales	27
1.2. Justificación	79
1.3 Problema	82
1.3.1 Realidad problemática	82
1.3.2 Formulación del problema de investigación	83
1.4. Objetivos	84
1.4.1 Objetivo General	84
1.4.2 Objetivos Específico	84

## **II. MARCO METODOLOGICO**

2.1. Variables.	86
2.2. Operacionalización de la variable	88
2.3. Metodología	89
2.4. Tipo de estudio: Descriptivo	89
2.5. Diseño:	89
2.6. Población, muestra y muestreo	89
2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos	91
2.8. Método de análisis e interpretación de datos	101
2.9 Aspectos éticos: consentimiento informado	101
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Presentación de resultados	104
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	121
<b>V. CONCLUSIONES</b>	131
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	134
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	138
<b>APENDICE</b>	
Apéndice A. Matriz de consistencia	145
Apéndice B: Cuestionario	148
Apéndice C: Base de Datos	154
Apéndice D: Estadística Descriptiva Expectativas	168
Apéndice E: Normas de interpretación	171
Apéndice F: Validación de expertos	173



## Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable	88
Tabla 2.	Confiabilidad de la escala de satisfacción del usuario externo	93
Tabla 3.	Norma de calificación	101
Tabla 4.	Distribución de la muestra en función al sexo del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del centro materno infantil Zapallal 2015	104
Tabla 5.	Distribución de la muestra en función al grupo de edad del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del centro materno infantil Zapallal 2015	105
Tabla 6.	Distribución de la muestra en función al nivel de Instrucción del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del centro materno infantil Zapallal 2015.	106
Tabla 7.	Distribución de la muestra en función a su procedencia del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del centro materno infantil Zapallal 2015.	107
Tabla 8.	Distribución de la muestra en función al motivo como se enteró del servicio se encontró que el 42.7% acudió por referencia de otros usuarios y el 57% acudió por referencias familiares.	108
Tabla 9.	Distribución de la muestra en función a la ocupación del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del centro materno infantil Zapallal 2015	109

Tabla 10.	Estadísticos descriptivos de resultados promedio de la encuesta de satisfacción del usuario por Dimensiones. Servicio Esperado.	110
Tabla 11.	Estadísticos descriptivos de resultados promedio de la encuesta de satisfacción del usuario por Dimensiones. Servicio Recibido	111
Tabla 12.	Estadísticos descriptivos comparativos de las Dimensiones de Satisfacción: Servicio Esperado y Servicio Recibido.	113
Tabla 13.	Prueba t de Student de las Dimensiones de Satisfacción: Servicio Esperado y Servicio Recibido	114
Tabla 14.	Resultados a nivel de frecuencia de los puntajes de Satisfacción del Servicio Esperado y Servicio Recibido.	115
Tabla 15.	Resultados a nivel de frecuencia de los puntajes de Satisfacción del Servicio Esperado y Servicio Recibido en la Dimensión Fiabilidad.	116
Tabla 16.	Resultados a nivel de frecuencia de los puntajes de Satisfacción del Servicio esperado y Servicio Recibido en la Dimensión Calidad de Respuesta.	117
Tabla 17.	Resultados a nivel de frecuencia de los puntajes de Satisfacción del Servicio	118
Tabla 18.	Resultados a nivel de frecuencia de los puntajes de Satisfacción del Servicio	119
Tabla 19.	Resultados a nivel de frecuencia de los puntajes de Satisfacción del servicio Esperado y Servicio Recibido en la Dimensión Tangibilidad.	119

## **Índice de figuras**

Figura 1.	Los 10 criterios iniciales de SERVQUAL sobre calidad del servicio.	77
Figura 2.	Factores clave	79
Figura 3.	Muestra funcion al sexo	104
Figura 4.	Distribución de la muestra según la edad	105
Figura 5.	Función grado de instrucción	106
Figura 6.	Figura por nivel de procedencia	107
Figura 7.	Figura como se enteró del servicio	108
Figura 8.	Satisfacción del servicio esperado, puntajes promedio	111
Figura 9.	Satisfacción servicio recibido puntaje promedio	112
Figura 10.	Comparaciones entre dimensiones de satisfacción	114

## Resumen

En el presente estudio, “satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Centro materno infantil Zapallal, Puente Piedra Lima - Peru,2015”, se a considerado, que la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la calidad del servicio y es la base para replantear estrategias que contribuyan a mejorar la satisfacción del usuario externo.

El objetivo es determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendidos en el servicio de Odontología del Centro materno infantil zapallal Puente Piedra.

El diseño de estudio: es de tipo Descriptivo, transversal, la población comprende a 246 usuarios externos de la jurisdicción del Zapallal que acuden a recibir atención odontológica en el Centro materno Infantil Zapallal en el periodo enero a marzo del 2015.

La muestra está conformada de modo no probabilístico por 132 pacientes.

Se utilizó una encuesta Servqual modificado aplicado a los usuarios que acudieron al servicio de Odontología que decidieron participar en forma voluntaria de la encuesta en el periodo enero a marzo del 2015.

Los resultados obtenidos fueron: El nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Odontología, se ubica en un nivel de Satisfecho.

El nivel de satisfacción del usuario externo en las dimensiones de Fiabilidad y Empatía de la calidad de la atención recibido se ubica en un nivel de Satisfecho.

El nivel de satisfacción del usuario externo en las dimensiones de Calidad de respuesta, Seguridad y Aspectos Tangibles de la atención del servicio recibido se ubican en un nivel de Medianamente Satisfecho.

**Palabras claves:** Satisfacción; usuario externo; atención odontológica, Centro, Materno Infantil Zapallal Puente Piedra

### **Abstract**

The present study, "attended external user satisfaction in the service of maternal and child dentistry Zapallal Puente Piedra Lima Center 2015", it aims to determine the level of satisfaction of external user attended at the dental center of maternal and child zapallal Bridge Lima stone ; understanding that patient satisfaction is essential to assess the quality of service and satisfaction perceived by the user.

The study design: is descriptive transversal.

The population comprises 246 external user of the jurisdiction of zapallal who come to receive dental care at the Maternity Center Zapallal in the period January to March 2015.

The sample consists of 132 patients probabilistically

A survey questionnaire applied modified type Servqual users who attended the service of Dentistry and voluntarily chose to participate in the survey period of January to March 2015 was used.

The results were: The level of external user satisfaction served in the service of Dentistry, is at a level of satisfaction.

The level of external user satisfaction in the dimensions of Empathy Reliability and quality of care received is at a level of satisfaction.

The level of external user satisfaction in the dimensions of quality of response, safety and tangible aspects of care service received is located at a level of moderately satisfied.

**Keywords:** Satisfaction; external user; Dental Care Center, Maternal and child Zapallal.